



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации,
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)

Дирекция информационных технологий

Отдел сопровождения технических средств обучения

СМК-ПСП-04-257-2017

стр. 1 из 12



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.А. Кокшаров

2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об Отделе сопровождения технических средств обучения
Управления поддержки пользователей**

Версия 1

Екатеринбург
2017



Содержание

1. Общие положения.....	5
2. Основные цели и функции.....	5
2.1. Основные цели отдела СТСО.....	5
2.2. Функции отдела СТСО	5
3. Структура.....	6
4. Права и обязанности.....	6
5. Управление	7
6. Эффективность и результативность	7
7. Взаимоотношения (служебные связи).....	8
8. Ответственность.....	10
9. Заключительные положения.....	10
Лист рассылки	11
Лист регистрации изменений	12
Лист согласования	



Термины, определения и сокращения

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

информационная система (ИС) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информационно-коммуникационная инфраструктура УрФУ (ИК-инфраструктура) – совокупность информационных и коммуникационных инфраструктур;

информационная инфраструктура – взаимосвязанная совокупность информационных систем и подсистем, включающая в себя, в том числе, вычислительные ресурсы и инженерные системы;

коммуникационная инфраструктура - сетевая инфраструктура, обеспечивающая передачу информации между территориально распределенными источниками и получателями, состоящая из линий связи, использующих различные среды распространения электромагнитных сигналов, и оборудования, обеспечивающего прием, передачу этих сигналов, и их обработку в процессе этой передачи;

информационные ресурсы УрФУ – информация, содержащаяся в информационных системах Университета, а также иные имеющиеся в распоряжении структурных подразделениях УрФУ сведения и документы;

обладатель информации в УрФУ – Университет или его структурное подразделение, уполномоченные формировать информацию в информационных системах, обеспечивающие достоверность и актуальность информации, а также определяющие доступ к информации в случаях и в порядке, предусмотренных правовыми актами Университета;

оператор информационной системы УрФУ – уполномоченное структурное подразделение УрФУ, осуществляющее деятельность по эксплуатации информационной системы, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных, и осуществляющее техническую поддержку пользователей информационной системы;

пользователь информационной системы – физическое лицо, имеющее право доступа в информационную систему, роль и уровень доступа которого определен в порядке, установленном в Университете;

центр обработки данных УрФУ – аппаратно-технический комплекс, совокупность помещений с размещенными в них инженерными системами, вычислительными ресурсами и оборудованием ядра информационно-телекоммуникационной сети УрФУ;

вычислительные ресурсы УрФУ – совокупность технических средств – серверов, виртуальных машин, систем хранения данных и иных аппаратно-технических средств, а также базового программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих работоспособность используемых в Университете информационных систем;

инженерные системы – совокупность технических средств, включающих в себя, в том числе, системы обеспечения работоспособности ЦОД, систему кондиционирования, систему электроснабжения и систему обеспечения пожаробезопасности;

информационно-телекоммуникационные услуги (ИТ-услуги) – способ предоставления структурным подразделениям УрФУ и пользователям ИС условий (дополнительных ценностей) для использования информационных технологий;

общесистемное программное обеспечение – типовой пакет программного обеспечения, устанавливаемый на автоматизированном рабочем месте.

УрФУ, Университет	–	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;
УДиОВ	–	управление по делопроизводству и общим вопросам;
ОУК	–	отдел управления качеством;
Дирекция ИТ	–	Дирекция информационных технологий;
УПП, Управление	–	управление поддержки пользователей;
Управления Дирекции ИТ	–	управления Дирекции информационных технологий;
СМК	–	система менеджмента качества



1. Общие положения

1.1. Отдел сопровождения технических средств обучения Управления поддержки пользователей Дирекции информационных технологий является структурным подразделением федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина».

Полное наименование: Отдел сопровождения технических средств обучения.

Сокращенное наименование: отдел СТСО.

1.2. Отдел создан в составе Дирекции ИТ в соответствии с приказом ректора от 30.11.2012 г. №900/03 с наименованием «Отдел обслуживания зон коллективного пользования вычислительной техникой и мультимедийных аудиторий», переименован с 01.03.2017 в «Отдел сопровождения технических средств обучения» в соответствии с приказом ректора от 20.12.2016 г. №1033/03.

1.3. В своей деятельности Отдел сопровождения технических средств обучения руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в сфере образования, в том числе Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными актами, а также Уставом Университета, настоящим Положением, локальными актами, действующими в Университете, решениями Ученого совета Университета, приказами и распоряжениями ректора, являющимися обязательными для исполнения, распоряжениями руководителя Дирекции информационных технологий.

1.4. Местонахождение отдела СТСО:

ул. Софьи Ковалевской, д. 5, ауд. Т-410 г. Екатеринбург, 620049.

2. Основные цели и функции

2.1. Основные цели отдела СТСО:

- развитие, внедрение и обслуживание мультимедийных систем поддержки учебного, научного и административного процессов;
- сопровождение учебного процесса в мультимедийных аудиториях и компьютерных классах общеуниверситетского аудиторного фонда, принятого на сопровождение в Дирекцию ИТ, в соответствии с приказом ректора;
- обеспечение проведения общеуниверситетских мероприятий.

2.2. Функции отдела СТСО:

- управление доступом в мультимедийные аудитории и компьютерные классы общеуниверситетского аудиторного фонда, принятые на сопровождение в Дирекцию ИТ, в соответствии с приказом ректора;
- техническое сопровождение учебного процесса в мультимедийных и компьютерных аудиториях общеуниверситетского аудиторного фонда;



- техническое сопровождение мероприятий в специализированных мультимедийных аудиториях общеуниверситетского аудиторного фонда;
- техническое сопровождение публичных мероприятий, проводимых Университетом как в качестве участника, так и организатора;
- проектирование мультимедийных систем сопровождения учебного, научного, административного процессов;
- разработка и внедрение инструкций и регламентов использования мультимедийных комплексов.

3. Структура

3.1. Структура отдела СТСО определяется функциями отдела и утверждается ректором. Отдел СТСО организационно входит в управление поддержки пользователей.

3.3. Изменения в структуру отдела СТСО вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

3.4. Работники отдела СТСО осуществляют свою деятельность на основании заключенных с ними трудовых договоров. Все работники отдела СТСО являются работниками Университета. Трудовые договоры с работниками отдела технической поддержки пользователей заключаются на основании штатного расписания в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами Университета.

4. Права и обязанности

4.1. Отдел СТСО имеет право совершать действия, предусмотренные действующим законодательством и Уставом Университета:

- организовывать проведение семинаров, конференций, выставок, ярмарок;
- участвовать в аукционах, конкурсах по направлениям своей деятельности;
- запрашивать и получать информацию в установленном порядке от иных структурных подразделений Университета по поручениям руководства для осуществления работ, входящих в компетенцию подразделения;
- участвовать в подготовке предложений и дополнений к локальным актам Университета, касающимся деятельности отдела СТСО.

4.2. Отдел СТСО обязан:

4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

- а) положение об отделе СТСО;
- б) штатное расписание;
- в) должностные инструкции работников отдела СТСО;
- г) распоряжения;
- д) другие акты.

Локальные акты, предусмотренные в пп. а) - в), утверждаются ректором (проректором на основании доверенности), остальные акты утверждаются или



издаются проректором по информационным технологиям или руководителем УПП в пределах предоставленных ему полномочий.

4.2.2. Предоставлять по письменному требованию ректора, должностных лиц Университета или уполномоченных органов документы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности отдела СТСО.

4.2.3. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.

5. Управление

5.1. Отдел СТСО возглавляется начальником, назначаемым на должность приказом ректора Университета.

5.2. Начальник отдела СТСО подчиняется начальнику УПП.

5.3. Начальник отдела СТСО выполняет исполнительно-распорядительные действия и представительские функции, предусмотренные настоящим Положением, а именно:

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за отделом СТСО;

- издает распоряжения и дает указания, обязательные для всех работников отдела СТСО;

- разрабатывает планы развития отдела СТСО, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда.

5.4. Конкретные права и обязанности начальника отдела СТСО отражаются в его должностной инструкции, утвержденной в установленном в Университете порядке.

5.5. Работники отдела СТСО подчиняются начальнику отдела, в своей деятельности руководствуются должностными инструкциями, разработанными начальником отдела и утвержденными проректором по ИТ.

Работник отдела СТСО назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора по представлению начальника отдела.

5.6. Отдел СТСО ликвидируется по следующим основаниям:

- по решению ректора Университета;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6. Эффективность и результативность

Эффективность и результативность деятельности отдела СТСО, включая количественные и качественные показатели, отражены в таблице 1.

Плановые значения показателей устанавливаются начальником управления поддержки пользователей.



Таблица 1. Показатели эффективности и результативности

Измеряемые показатели деятельности	Единица измерения	Временной интервал
Доля времени полной неработоспособности мультимедийного комплекса в обслуживаемых аудиториях	%	Учебный семестр
Количество сопровождаемых компьютерных классов и мультимедийных аудиторий	Ед.	Учебный семестр
Количество обращений для выдачи техники	Ед.	квартал
Количество проведенных мероприятий	Ед.	квартал

Начальник отдела СТСО в соответствии с таблицей «Показатели эффективности и результативности» обеспечивает сбор необходимых для расчета показателей данных и анализ показателей эффективности и результативности отдела СТСО с учетом их динамики.

Начальник отдела СТСО обязан предоставлять проанализированные показатели эффективности и результативности отдела СТСО, предложения по корректирующим и предупреждающим мероприятиям и совершенствованию деятельности (при наличии) отдела СТСО начальнику УПП.

7. Взаимоотношения (служебные связи)

7.1. Для выполнения функций и реализации прав отдел СТСО взаимодействует с административными, финансовыми, учебными, научными, хозяйственными подразделениями Университета путем получения служебных записок через СЭД Директум или Сервис-деск.

Взаимоотношения и связи подразделения представлены в таблице 2.

Таблица 2. Взаимоотношения и связи подразделения

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Все подразделения университета	Запросы, служебные записки	Проекты, технические задания, служебные записки, акты
УДиОВ	Копии приказов, распоряжения	Положения, номенклатура дел, проекты приказов
Управление персонала	Уведомления о приеме на работу, о переводе; копии приказов о поощрении работников, о предоставлении отпусков.	График отпусков и иные документы кадрового учета



Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Отдел проектирования образовательных программ и организации учебного процесса	Расписание занятий	
Отдел информационно-аналитического мониторинга, лицензирования и аккредитации	Служебные записки, документы СМК	Данные для форм статистической отчетности
Отдел управления качеством	Служебные записки, документы СМК	Служебные записки, проекты документов СМК
Отдел операционного обеспечения Дирекции ИТ	Копии распоряжений и приказов для ознакомления и исполнения; копии графиков отпусков, сведения из реестра договоров; сведения о закупках, осуществленных в рамках сметы Дирекции ИТ	Сведения о соблюдении правил внутреннего трудового распорядка, документы кадрового учета (графики отпусков, заявления, больничные листы и иные документы), заявки на предоставление доступа в информационные системы, сведения в смету доходов и расходов, сканированные копии договоров, курируемых структурным подразделением Дирекции ИТ; сведения в план-график закупок в рамках сметы Дирекции ИТ
Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Дирекции ИТ	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационно-коммуникационной инфраструктуре	Сведения о сбоях оборудования, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры
Управление корпоративных информационных систем Дирекции ИТ	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационных системах и ИТ-сервисах	Сведения о сбоях в информационных системах и ИТ-сервисах, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры
Управление информационных систем учебного процесса	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационных системах и ИТ-сервисах	Сведения о сбоях в информационных системах и ИТ-сервисах, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры



7.2. Отдел СТСО по требованию ректора (проректора по ИТ) или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений предоставляет сведения по вопросам, входящим в его компетенцию.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за выполнение функций и реализацию прав отдела СТСО, определенных настоящим Положением, несет начальник отдела.

8.2. Ответственность работников отдела СТСО устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является начальник отдела СТСО.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Университете порядке.

9.2. Настоящее Положение составлено на 12 (двенадцати) страницах (без учета листа согласования), в одном подлинном экземпляре, хранящемся в отделе СТСО, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

9.3. Неотъемлемой частью документа является лист согласования, сформированный в СЭД.

Начальник отдела сопровождения
технических средств обучения

В.В. Звонарев



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)

Дирекция информационных технологий

Отдел сопровождения технических средств обучения

СМК-ПСП-04-257-2017

стр. 11 из 12

Лист рассылки

ПОЛОЖЕНИЕ
об Отделе сопровождения технических средств обучения
Управления поддержки пользователей

СМК-ПСП-04-257-2017

Номер экземпляра	Документ получил			
	Наименование подразделения	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Подлинный	Отдел СТСО УПП Дирекции ИТ	<i>Звокарев В.В</i>	<i>31.08.17</i>	<i>[Signature]</i>
Электронная копия	ОУК	<i>Виноградова Т.Б.</i>	<i>31.08.2017</i>	<i>[Signature]</i>

Рассылку произвел:

Наз. Отдел УПП ИТ

Должность

[Signature]

Подпись

31.08.17

Дата

Звокарев В.В

ФИО



Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер пункта (подпункта)			Дата внесения изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменений
	Изменен ного	Ново го	Изя того			

Общий лист согласования

Положение о СП № от "Положение СТСО"

ИД головной задачи 921724

ФИО согласующего	Результат согласования	Дата получения	Дата выполнения	Комментарий
Мехоношин Алексей Анатольевич	Согласовано	07.08.2017 17:37:04	08.08.2017 11:38:29	
Ковалев Леонид Александрович	Согласовано	08.08.2017 11:40:31	08.08.2017 17:54:44	
Гончарова Наталья Вадимовна Начальник управления	Согласовано	08.08.2017 11:49:05	08.08.2017 16:55:09	Выполнил Косачева Анна Михайловна (делегировал Гончарова Наталья Вадимовна).
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	15.08.2017 16:13:39	16.08.2017 11:38:00	
Зорина Анна Дмитриевна Заместитель начальника управления	Согласовано	23.08.2017 09:05:44	24.08.2017 17:58:03	Выполнил Горбич Александр Леонидович (делегировал Мельник Дмитрий Анатольевич).
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	25.08.2017 11:34:33	25.08.2017 12:37:17	
Сандлер Даниил Геннадьевич	Согласовано	25.08.2017 12:52:58	25.08.2017 20:16:41	

Распечатал



/Г.В. Виноградова/

28.08.2017 13:52:11